

## ЖУРНАЛИСТИКА

УДК 004.9:327

*Д. А. Гальцина***СМИ И ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ ОБ ЭЛЕКТРОННОМ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
В СТРАНАХ ЕВРАЗИЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОЮЗА\***

Санкт-Петербургский государственный университет,  
Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7–9

В статье проанализировано присутствие тематики электронного правительства в информационных пространствах стран — членов Евразийского экономического союза, проведен мониторинг шести центральных российских СМИ, выявлен уровень информированности граждан о предоставлении государственных услуг, а также дан ряд рекомендаций для повышения уровня знаний гражданского общества о новых возможностях, которые возникают в связи с появлением полноценного электронного государства. Библиогр. 26 назв. Табл. 3.

*Ключевые слова:* Евразийский экономический союз, электронное правительство, госуслуги, информационное общество, СМИ.

**MEDIA AND PUBLIC OPINION ON E-GOVERNMENT  
IN THE EURASIAN ECONOMIC UNION***D. A. Galtsina*

Saint Petersburg State University, 7–9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation

The article analyses how e-government is presented in the information space of the Eurasian Economic Union members, monitors six central Russian media, focuses upon the awareness of citizens about providing public services and also gives a number of recommendations to improve the knowledge of civil society about the new features that appear in connection with the creation of full-fledged e-government. Refs 26. Tables 3.

*Keywords:* Eurasian Economic Union, e-government, public services, information society, mass media.

В конце прошлого столетия многие государства, осознав необходимость не только повышения открытости управления, но и оптимизации процесса предоставления гражданам услуг, постепенно стали внедрять технологии участия граждан в обсуждении, принятии, реализации и оценке решений органов власти.

---

\* Публикация подготовлена в рамках поддержанного РГНФ научного проекта № 15-03-00715 «Электронное управление в процессах евразийской экономической интеграции: структура и основные модели».

© Санкт-Петербургский государственный университет, 2016

«Электронное правительство», «электронная подпись», «электронная коммерция» — составляющие так называемого «электронного государства», которое возникает в результате становления информационного общества.

Государства — участники Евразийского экономического союза (ЕАЭС): Армения, Белоруссия, Казахстан, Кыргызстан и Россия — стараются следовать тенденциям всеобщей информатизации. Во всех странах внедряются технологии и проекты электронного государства. По данным Международного индекса развития электронного правительства [United Nations E-Government Survey 2014], разработанного Департаментом по экономическим и социальным вопросам ООН, четыре государства ЕАЭС (Армения, Беларусь, Казахстан, Россия) принадлежат к группе стран с высоким индексом развития электронного правительства, развитие Кыргызстана в этой сфере пока оценивается как среднее.

В статье проанализировано присутствие тематики электронного правительства в информационных пространствах стран — членов ЕАЭС, выявлен уровень информированности граждан о предоставлении государственных услуг, а также дан ряд рекомендаций для повышения уровня знаний гражданского общества о новых возможностях, возникающих при становлении полноценного электронного государства.

### Понятие и функции электронного правительства

Исследование электронного правительства в нашей стране проводится достаточно интенсивно, о чем говорит количество изданной литературы [Вершинин; Дрожжинов; Сморгунов; Чугунов] и защищаемых диссертаций по этой тематике. Основные концептуальные подходы к исследованию электронного правительства отражены в работах таких зарубежных и российских авторов, как А. Аладвани, Б. Азад, Д. Норрис, А. Гронлунд, С. Бретшнейдер, Дж. Релли, Д. Израэль, Р. Тивари, Б. Шаха, Н. Лин, Д. Куиллер, Р. Полат, Дж. Фаунтейн, Х. Луи, Д. Шин, Е. Наги, М. Хамдан, Т. Лоуренс, А. Оджо, А. Авотви, Л. Келли, Ф. Беланже, Дж. Ли, Х. Ким, М. Виммер, Т. Хоран, Л. А. Бершадская, В. И. Дрожжинов, Е. Г. Дьякова, А. Д. Трахтенберг, А. В. Чугунов и др.

Существование множества определений электронного правительства обусловлено тем, что физические лица, организации и государственные органы определяют его, исходя из собственных целей и задач, достигаемых в результате функционирования электронного правительства. Индийский исследователь Д. Мисра полагает, что неясность смысла термина «электронное правительство» негативно влияет на практику и результаты технологий электронного правительства [Misra, p. 2].

Существуют две группы определений: в первой в качестве ключевой характеристики электронного правительства называется возможность государства предоставлять гражданам услуги с помощью новейших информационно-коммуникационных технологий (ИКТ); исследователи второй группы во главу угла ставят возможность граждан получать информацию о государственных решениях, реализуемой политике, что приводит к большей прозрачности власти. Мы считаем, что многофункциональное понятие «электронное правительство» сочетает в себе приведенные выше характеристики.

Известный исследователь электронного правительства А. В. Чугунов определяет его как «новую форму организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающую за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов» [Чугунов, с. 34]. Л. В. Сморгунув предпринял попытку выделить «узкое» и «широкое» понимание термина «электронное правительство», а также указал на существование «умеренной» и «радикальной» школ в его интерпретации. В «умеренной» школе термином обозначается совершенствование деятельности государственного управления посредством использования новых информационных технологий, что позволяет в конечном итоге повысить его эффективность в предоставлении услуг населению. В «радикальной» понятие выражает не только новый характер внутриорганизационных отношений, но и трансформацию всего комплекса отношений государственного управления с обществом [Основные подходы к понятию «Электронного правительства»]. Американский профессор Л. М. Саламон рассматривает электронное правительство как инструмент, потенциально способный решать общественные проблемы, поддерживать экономический рост и развитие, влиять на общество в целом путем улучшения взаимодействия между гражданами и институтами [Salamon].

В современной научной литературе считается, что можно выделить три подхода к определению электронного правительства: европейский, американский и российский. Сравнивая эти три подхода, А. К. Жарова отмечает: в европейском определении а) отделяется государственное управление и использование ИКТ, б) подчеркивается связь технологий с организационными изменениями и новыми навыками, в) определяется цель — улучшение услуг и поддержка государственной политики; в американском варианте а) выделяются две области деятельности — государственное управление и инновационные процессы в их системе, б) указывается цель — улучшение распространения государственной информации и услуг, а также улучшение деятельности органов власти; в российском подходе а) обозначена одна область — государственное управление с использованием ИКТ, б) обозначаются цели — оказание государственных услуг, совершенствование взаимоотношений с гражданами, организациями и между самими органами, а также совершенствование внутренних процедур деятельности (делопроизводства и документооборота) [Жарова, с. 223].

Интересны также трактовки ведущих мировых институтов и организаций. Всемирный банк предлагает следующее определение: «Термин “электронное правительство” относится к использованию государственными органами информационных технологий, способных трансформировать отношения между гражданами, бизнесом и различными ветвями власти. Эти технологии могут совершенствовать работу по оказанию государственных услуг для граждан, улучшить взаимодействия с бизнесом и промышленностью, расширить возможности граждан посредством доступа к информации, обеспечить более эффективное государственное управление» [Definition of E-Government]. Эксперты Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) рассматривают электронное правительство в русле использования информационно-коммуникационных технологий, и особенно интернета, как инструмента для достижения лучшего управления

[The case for e-government, p.63]. Электронное правительство выполняет три основные функции:

1) улучшает коммуникацию между правительством, с одной стороны, гражданами и бизнесом — с другой (коммуникационная функция);

2) оптимизирует процессы государственного управления и повышает его эффективность (управленческая функция);

3) предоставляет населению возможность получать необходимые услуги без значительных временных и других затрат (функция оптимизации).

Все исследователи сходятся во мнении, что переход к оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде способствует улучшению качества жизни граждан и условий для ведения бизнеса. Инструменты электронного правительства снижают административные барьеры и уровень коррупции, экономят время граждан, упрощают регистрацию компаний, получение согласований и разрешений. Меры, реализуемые правительством в сфере развития ИКТ, должны быть направлены на повышение уровня доверия к власти и обеспечение более эффективного взаимодействия между гражданами и государством. Для эффективного внедрения электронного правительства необходимо своевременное и направленное информирование общественности.

Представим результаты проведенного нами исследования проблематики электронного правительства в информационном пространстве стран ЕАЭС. Мы полагаем, что существует прямая связь между представленностью темы в СМИ и осведомленностью граждан в ней: чем чаще тема встречается в СМИ, тем более вероятно, что существует определенное общественное мнение о данном явлении или процессе.

### Методика исследования

В качестве основных методов исследования использовался мониторинг СМИ и вторичный анализ данных. Анализ данных социологических исследований и обработка информации в выбранных изданиях позволяют оценить некоторые аспекты развития электронных правительств в странах — участниках ЕАЭС, а также выявить степень присутствия тематики электронного правительства в СМИ указанных государств.

На начальном этапе исследования осуществлен количественный и качественный анализ материалов СМИ, которые индексируются новостной службой системы Яндекс. Исследование охватывает период с 2008 по 2014 гг. Первый мониторинг (по запросу ключевых слов «электронное правительство») проводился по СМИ стран ЕАЭС (табл. 1). Решение начать мониторинг с 2008 г. обусловлено тем, что в этом году Правительством РФ была утверждена Концепция формирования электронного правительства (в Казахстане идея создания электронного правительства была сформулирована в 2004 г.). Количество публикаций в российских СМИ за 2008–2014 гг. в разы превышает количество публикаций в СМИ других государств.

На следующем этапе мы провели мониторинг шести крупнейших медиа РФ по тому же запросу «электронное правительство» (табл. 2) и по запросу «госуслуги» (не только как сокращенное от «государственные услуги», но и как название портала gosuslugi.ru) (табл. 3). Поскольку качественное оказание государственных услуг является одной из важнейших целей внедрения электронного правительства, мы

*Таблица 1. Общее количество упоминаний понятия  
«электронное правительство» в СМИ ЕАЭС в период с 2008 по 2014 г.*

	Армения	Белоруссия	Казахстан	Кыргызстан	Россия
2008	5	15	72	11	624
2009	15	30	71	8	2952
2010	13	128	194	14	6558
2011	43	66	356	38	6662
2012	11	68	670	40	6573
2013	11	112	499	75	4966
2014	7	109	895	72	3567
Итого	105	528	2757	258	31902

*Таблица 2. Мониторинг СМИ РФ по количеству материалов с упоминанием понятия  
«электронное правительство»*

	Российская газета	Известия	Коммерсант	Ведомости	Интерфакс	РИА Новости
2008	2	5	2	2	1	5
2009	44	23	12	18	15	49
2010	129	31	16	34	15	79
2011	147	14	23	45	29	83
2012	135	28	24	78	18	72
2013	57	11	28	85	16	60
2014	43	7	8	29	5	19
Всего	557	119	113	291	99	367

*Таблица 3. Мониторинг СМИ РФ по количеству материалов  
с упоминанием понятия «госуслуги»*

	Российская газета	Известия	Коммерсант	Ведомости	Интерфакс	РИА Новости
2009	35	20	13	15	7	50
2010	156	42	27	33	18	91
2011	314	48	48	68	33	163
2012	371	95	74	81	36	169
2013	338	67	75	176	52	248
2014	275	66	78	107	62	88
Всего	1489	337	315	480	208	809

посчитали необходимым изучить, как часто это понятие встречается в выбранных нами СМИ. В данном случае мы начали мониторинг с 2009 г., так как в этом году портал госуслуг был впервые запущен в РФ.

В современном мире распространено представление о том, что политическое сознание и поведение людей существенно зависят от информационного поля, создаваемого СМИ. Их влияние определяется как новая форма организации власти — «медиакратия». Благодаря СМИ формируется общественное мнение — «состояние

массового сознания, заключающее в себе скрытое или явное отношение различных социальных общностей к проблемам, событиям действительности» [Задорин, Бурова, Сюткина]. Необходимо упомянуть о теории «повестки дня». Четкую взаимосвязь между тематическими приоритетами СМИ и уровнем информированности аудитории выявили американские исследователи М. Маккомбс и Д. Шоу [McCombs, Shaw]. Поскольку формирование электронного правительства является одной из важнейших стратегических целей государств Евразийского экономического союза, важно проанализировать, как данная тематика представлена в СМИ и как количество упоминаний коррелирует с общественным мнением об электронном правительстве.

Роль средств массовой коммуникации особенно важна в информировании общества о новых услугах, таких как транзакции электронного правительства. СМК включают в себя такие каналы, как газеты, телевидение, радио, рекламные щиты, государственные информационные бюллетени, электронная почта и веб-сайты. Человек, который использует большое количество каналов связи, с большей вероятностью будет использовать правительственные веб-порталы. Каналы СМК являются эффективными не только в информировании, но и в изменении взглядов граждан, принимающих инновации [Балюков, с. 43].

Целью нашего исследования является сопоставление уровня развития технологий электронного правительства (в частности, с помощью данных ООН) и присутствия данной тематики в СМИ ЕАЭС. Другими словами, наша рабочая гипотеза выглядит так: чем больше развиты электронные услуги и другие компоненты электронного правительства, тем большее внимание демонстрируют СМИ и, как следствие, выше информированность и удовлетворенность граждан страны в сфере новых электронных технологий.

### **СМИ государств — членов ЕАЭС об электронном правительстве**

Как уже отмечалось, уровни развития электронного правительства в странах ЕАЭС различаются. Во многом это связано с тем, что государства ЕАЭС стали внедрять электронные технологии в разное время. Согласно Индексу развития электронного правительства ООН за 2014 г., Россия занимает в нем 27-е место, Казахстан — 28-е, Беларусь — 55-е, Армения — 61-е, Кыргызстан — 101-е. Проанализировав количество публикаций в странах ЕАЭС за период с 2008 по 2014 г. (см. табл. 1), мы выяснили, что в СМИ России было опубликовано 31 904 материалов, в Казахстане — 2757, в Белоруссии — 528, в Армении — 105, в Кыргызстане — 258. Несмотря на то что в рейтинге ООН Кыргызстан находится ниже Армении, публикаций в СМИ оказалось больше. По нашему мнению, это обстоятельство связано с тем, что власти Кыргызстана позже остальных стран ЕАЭС стали предпринимать попытки всеобщей информатизации страны и, как следствие, позже определили развитие технологий электронного правительства в качестве приоритетного. Соответственно в последние годы всплеск публикаций в СМИ Кыргызстана оказался выше, чем в Армении. В остальных странах количество упоминаний в СМИ пропорционально позициям государств в Индексе развития ЭП.

Рассмотрим, как распределяются публикации по двум выбранным выше запросам в нескольких российских СМИ. Для анализа российских СМИ нами было

выбрано по два самых популярных издания из общественно-политических и деловых печатных СМИ, а также два крупнейших информационных агентства [«Интерфакс» вновь лидирует...]. Согласно рейтингу популярности российских печатных СМИ, проведенному Агентством медийных исследований Ex Libris, в третьем квартале 2014 г. лидерами среди печатных СМИ стали «Российская газета», «Известия», «Коммерсант» и «Ведомости» [Рейтинг популярности российских СМИ].

Любопытным является тот факт, что в четырех из шести СМИ в 2008 г. «электронное правительство» упоминалось одинаковое количество раз (см. табл. 2). Но только в одном случае тематика совпадает: в июле 2008 г. «Российская газета» и «Ведомости» приводят слова президента Д. А. Медведева о необходимости обучения чиновников и граждан компьютерной грамотности. В июле «Коммерсант» публикует информацию о распоряжении президента доложить о создании «электронного правительства», а также о принятии решения цифровать школьный классный журнал. Также в июле «Коммерсант» рассуждает о тотальной интернетилизации в материале «Россияне не готовы к “электронному правительству”». В конце года «Российская газета» и «Ведомости» напечатали два материала о развитии электронного правительства в регионах.

С 2008 по 2011 г. количество упоминаний в СМИ увеличивалось во всех выбранных СМИ (кроме «Известий» в 2011 г.), что можно соотнести с инициативами Д. А. Медведева, чей президентский срок традиционно связывается с активным внедрением электронных технологий. Период с 2011 по 2014 г. в целом демонстрирует падение интереса к тематике электронного правительства. Об этом можно судить по резкому снижению количества материалов в изданиях, где тематика электронного правительства была представлена наиболее часто: в «Российской газете» и «РИА Новости». В 2014 г. зафиксировано минимальное количество публикаций, что, по нашему мнению, обусловлено не только сложнейшей финансовой ситуацией, которая не располагает к крупным бюджетным вливаниям в развитие электронного правительства, но и устойчивой повесткой дня, связанной с положением на Украине.

Следующий запрос, рассмотренный нами в тех же источниках, — это «госуслуги». Результаты контент-анализа демонстрируют, что запрос «государственные услуги» в контексте материалов СМИ не обязательно подразумевает предоставление онлайн услуг. В подборке по запросу «государственные услуги» чаще встречаются материалы о предоставлении услуг в традиционном формате. Публикации по запросу «госуслуги», в свою очередь, четко ассоциируются с электронным режимом. Отфильтровав публикации по каждому из изданий, мы получили их количество по каждому исследуемому году (см. табл. 3).

Как можно заметить, «госуслуги» упоминаются в информационном пространстве гораздо чаще, чем «электронное правительство». Для СМИ тема государственных услуг оказалась более значимой, чем тема электронного правительства. Поскольку СМИ как институт демократического общества призваны отвечать на запросы людей, эта тенденция представляется оправданной. Суть электронных услуг или услуг в режиме онлайн более понятна большинству граждан, чем природа электронного правительства. По информации Минкомсвязи России, количество транзакций в 2014 г. достигло 2,2 миллиардов в год. Более 30 % граждан РФ пользуются электронными услугами [Электронные услуги для граждан и бизнеса].

Как и в случае с «электронным правительством», больше всего упоминаний встречается в «Российской газете» и «РИА Новости». «Российская газета» является официальным печатным органом Правительства РФ, поэтому ее лидерство в этом случае понятно. Позиции других СМИ по обоим запросам одинаковы (по уменьшению количества публикаций: «Российская газета», «РИА Новости», «Ведомости», «Известия», «Коммерсант», «Интерфакс»).

После 2012 г. стабильный рост интереса к теме показывают «Коммерсант» и «Интерфакс» (хотя по общему числу они имеют наименьшее количество публикаций), «Российская газета» и «Известия» демонстрируют обратную тенденцию, «Ведомости» и «РИА Новости» в 2013 г. публикуют больше материалов, чем в 2012 г., но в 2014 г. — меньше, чем в другие годы.

### **Общественное мнение об электронном правительстве и электронных государственных услугах в странах ЕАЭС**

Ситуация в СМИ, положение государства в мировом рейтинге, опросы общественного мнения — компоненты, отражающие состояние электронного правительства. На основе данных опросов общественного мнения рассмотрим, насколько граждане государств — участников Евразийского экономического союза информированы о возможностях, появляющихся с внедрением порталов государственных услуг.

В России о существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг, по данным Экспертного центра электронного государства, информировано более половины населения (59 %). Максимальную известность портал имеет среди жителей столиц (74 %). 21 % опрошенных обращались на Единый портал за электронными услугами, 80 % обратившихся довольно результатом [Общественное мнение о развитии механизмов...]. При этом 43 % опрошенных не хотят пользоваться современными ресурсами, объясняя это неумением или нежеланием пользоваться компьютером, а также недоверием к интернету и привычкой к личному общению [Госуслуги в интернете]. Несмотря на то что Россия входит в первую тридцатку рейтинга ООН по развитию электронного правительства, согласно данным Экспертного центра Электронного государства, 41 % граждан ни разу не слышали о портале «Госуслуги» [Результаты исследования общественного мнения...].

«Электронные госуслуги находятся в России в зачаточном состоянии, и главная причина, которая мешает полноценному становлению информационного общества, — это само государство», — так считают участники опроса, проведенного «КОРУС Консалтинг» в январе 2011 г. [Электронное правительство: граждане готовы...]. В опросе приняли участие 100 топ-менеджеров и руководящих сотрудников российских компаний. Они полагают, что само государство — основной тормоз для развития электронного общества; 38 % назвали противодействие бюрократии и отсутствие межведомственного взаимодействия основной причиной проблем. Еще 12 % называют основной причиной пассивную роль государства. К этой же категории можно отнести и те 28 %, которые назвали низкое качество реализации сервисов. Результаты социологического исследования, проведенного производителем программного обеспечения SAP при поддержке ВЦИОМа (2013), показывают, что россияне одобряют инициативу власти, направленную на то, чтобы сделать



систему управления страной более прозрачной с помощью систем электронного правительства и электронной демократии, однако большинство респондентов не пользуются всеми возможностями, предоставляемыми этими ресурсами. Согласно итогам опроса, проведенного среди 3,2 тыс. жителей 146 регионов, 80 % россиян приветствуют развитие системы электронного правительства и 79 % — поддерживают идеи электронной демократии [Россияне не понимают, что такое...].

Интерес граждан Казахстана к услугам, предоставляемым Порталом электронного правительства, с каждым годом растет. Так, согласно данным информационного портала электронного правительства Казахстана, в первые девять месяцев 2013 г. на нем зарегистрировались 835 000 пользователей [Более 800 000 пользователей зарегистрировано...]. Это превышает показатель 2012 г. в 3,5 раза: 234 863 регистраций за весь 2012 г. В апреле 2014 г. Портал поздравил 2-миллионного пользователя, а в декабре уже был зарегистрирован 3-миллионный пользователь [На портале eGov зарегистрирован...]. Государство демонстрирует уверенный прогресс в становлении электронного правительства и расширении его компетенций. В индексе ООН Казахстан смог подняться на 10 строчек по сравнению с 2012 г.

В Белоруссии Единый портал электронных услуг начал функционировать в 2011 г. По мнению заместителя директора НИРУП «Институт прикладных программных систем» Сергея Шаврова, посещаемость Портала в первое время находилась на низком уровне, но этот инструмент формирования электронного правительства «обречен» на развитие [Электронная реальность]. Планы белорусского правительства на 2015 г. были амбициозны: войти в тридчатку ведущих стран по индексу развития ИКТ; через Единый портал электронных услуг каждому белору в среднем должно было оказываться по четыре услуги в год.

Проекты электронного правительства активно внедряются и в Армении. Портал электронного правительства позволяет оказывать гражданам большой спектр услуг онлайн и, что самое любопытное, он ориентирован не только на население страны, но и на ее гостей — в электронной форме можно получить визу. Но при этом, согласно исследованиям Проекта по развитию электронных услуг «Transactional e-Governance Development in Armenia», который финансировала Европейская комиссия с целью поддержки правительства Армении, число граждан, пользовавшихся сервисами электронного правительства, не превышает 5 % [E-governance services]. Остальные 95 %, по данным того же исследования, заявляют, что не испытывали необходимости в интерактивном контакте с властями и уполномоченными органами. В стране растет уровень оснащения интернетом, улучшается позиция Армении в разнообразных рейтингах, связанных с развитием ИКТ, но, судя по показателям 2014 г., заинтересовать граждан в получении электронных государственных услуг у властей пока не получилось.

В Кыргызстане планы создания электронного правительства появились 10 лет назад, но активное внедрение началось только в последние два года. До этого момента инициативы были достаточно разрозненны и не имели своей целью создание централизованной инфраструктуры. Вероятно, что по этой причине опрос Фонда «Сорос-Кыргызстан», проведенный в 2012 г., показал, что уровень знаний респондентов о возможности пользоваться электронными услугами находится на очень низком уровне. Так, всего 1 % жителей Кыргызстана знает об электронных услугах и пользуется ими; 15 % знают, но не пользуются; 31 % что-то слышали,

но не пользовались; 53 % в первый раз об этом слышат [Анализ потребностей регионов Кыргызстана].

Итак, при соотнесении данных, полученных в результате подсчета упоминаний понятия «электронное правительство» в СМИ государств ЕАЭС, и выводов, полученных в результате вторичного анализа данных социологических опросов, можно утверждать, что общественное мнение по рассматриваемому вопросу напрямую зависит от активности СМИ. Граждане стран, в которых СМИ активно реагируют на информационные поводы, связанные с электронным правительством, больше осведомлены об электронных инициативах государства, чем жители стран, где такой активности нет. Однако, несмотря на достаточно высокие позиции большинства государств ЕАЭС в мировом рейтинге развития электронного правительства, степень информированности общественности по-прежнему остается невысокой. Таким образом, наша первоначальная гипотеза, заключавшаяся в том, что уровень развития электронных услуг и других компонентов электронного правительства обуславливает уровень внимания, который демонстрируют СМИ, тем самым формируя информированность и удовлетворенность граждан страны в сфере новых электронных технологий, не подтвердилась.

Нельзя отрицать, что существуют положительные тенденции, которые выражаются, в частности, в повышении количества зарегистрированных пользователей и посещений официальных сайтов, но тем не менее опросы общественного мнения демонстрируют, что для повышения степени информированности граждан о преимуществах получения услуг и информации в режиме онлайн правительствам государств ЕАЭС предстоит большая работа.

### **Заключительные рекомендации**

Во всех странах ЕАЭС с большим или меньшим успехом реализуются проекты электронного правительства, внедряются современные информационно-коммуникационные технологии, идет процесс всеобщей информатизации населения. Каждая страна имеет свой путь и реализует собственные механизмы внедрения электронных технологий, но в первую очередь каждому из государств следует учитывать международный опыт. Например, Казахстан во многом заимствовал опыт Эстонии, Беларусь стремилась перенять лучшие технологии мирового лидера — Южной Кореи. Не менее важно оценить и неудачные попытки других государств, чтобы избежать уже совершенных ошибок и ускорить достижение цели.

Проекты электронного правительства в странах ЕАЭС сталкиваются с различными препятствиями, одним из которых является низкий уровень информированности общественности. Граждане стран ЕАЭС не только недостаточно осведомлены о новейших технологиях и удобстве получения государственных услуг в режиме онлайн, но и не имеют желания получать их в интернете.

СМИ не уделяют теме электронного управления достаточно внимания, практически отсутствуют социальная реклама и PR-поддержка электронного правительства. Прежде всего, это является результатом недостаточной активности государственных органов. Инициирование целенаправленной информационной кампании могло бы не только повысить эффективность технологий электронного

правительства, но и в перспективе снизить затраты на предоставление государственных услуг.

Помимо проведения информационных кампаний в СМИ и социальной рекламы, для массового информирования может быть использована электронная рассылка, а также проведение обучающих семинаров не только для госслужащих, но и для населения. В рамках информационных кампаний необходимо преодолеть скептицизм, который присутствует у некоторых категорий населения (приводить примеры успешного овладения процессом получения услуг рядовыми гражданами, обращать внимание на экономию времени и сил, акцентировать внимание на повышении прозрачности государственной власти и, как следствие, укреплении демократических процессов в обществе). Важно не только преодолеть «цифровое неравенство», создав для этого необходимую информационную инфраструктуру, но и сформировать потребность населения в использовании электронных ресурсов для получения госуслуг. Активно развивающиеся интеграционные процессы позволяют осуществлять совместные проекты электронного правительства. К примеру, для обеспечения одной из базовых свобод — свободного перемещения рабочей силы в рамках ЕАЭС, а также для свободного перемещения товаров, услуг и капиталов необходимо создание централизованной системы, которая позволит оформлять необходимую документацию в электронном виде.

Изучение национальной специфики внедрения информационных технологий и разработка рекомендаций для совместного развития электронного управления, на наш взгляд, являются актуальными направлениями эффективного сотрудничества национальных правительств.

## Литература

Анализ потребностей регионов Кыргызстана в ИКТ и перспективы развития (отчет по результатам исследования) // Фонд «Сорос-Кыргызстан». 2012. URL: [http://soros.kg/wp-content/uploads/2011/02/Analiz\\_IKT\\_2012.pdf](http://soros.kg/wp-content/uploads/2011/02/Analiz_IKT_2012.pdf) (дата обращения: 18.02.2015).

Более 800 000 пользователей зарегистрировано с начала года на портале «электронного правительства» РК // Официальный портал государственных услуг Республики Казахстан. 2013. URL: [http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/press\\_reliz\\_05112013&lang=ru](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/press_reliz_05112013&lang=ru) (дата обращения: 15.02.2015).

Балюков А. С. Электронное правительство и гражданская активность // Вестник ЮУрГУ. Серия: Компьютерные технологии, управление, радиоэлектроника. 2014. № 3. С. 39–46.

Вершинин М. С. Электронная демократия: российские перспективы // Технологии информационного общества — Интернет и современное общество: материалы Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 20–23 ноября 2001 г.). СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2001. С. 150–152.

Госуслуги в интернете // Фонд общественного мнения. 2013. URL: <http://fom.ru/SMI-internet/10850> (дата обращения: 13.10.2015).

Григорьев П. В. Основные подходы к понятию «Электронного правительства» // Экспертная сеть по вопросам государственного управления. 2010. URL: <http://www.gosbook.ru/node/10181> (дата обращения: 01.10.2015).

Жарова А. К. Правовые проблемы «электронного правительства» // Информационное право: актуальные проблемы теории и практики: колл. монография / под общ. ред. И. Л. Бачило. М.: Юрайт, 2009. 516 с.

Задорин И., Бузова Ю., Сюткина А. СМИ и массовое политическое сознание: взаимовлияние и взаимозависимость // Исследовательская группа «ЦИРКОН». URL: <http://www.zircon.ru> (дата обращения: 08.10.2015).

Электронное правительство: рекомендации по внедрению в Российской Федерации / под ред. В. И. Дрожжинова, Е. З. Зиндера. М.: Эко-Трендз, 2004. 352 с.

«Интерфакс» вновь лидирует среди информагентств по цитируемости в зарубежных и российских СМИ // Interfax.ru. 2014. 23 янв. URL: <http://www.interfax.ru/russia/353365> (дата обращения: 12.02.2015).

На портале eGov зарегистрирован 3х-миллионный пользователь // Официальный портал государственных услуг Республики Казахстан. 2014. URL: [http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/3mln\\_user&lang=u](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/3mln_user&lang=u) (дата обращения: 21.02.2015).

Общественное мнение о развитии механизмов электронного правительства и электронной демократии // Результаты социологического опроса ВЦИОМ и Экспертного центра электронного государства. 2013. URL: [http://egov.astrobl.ru/sites/egov.astrobl.ru/files/survey\\_egov\\_edemocrasy.pdf](http://egov.astrobl.ru/sites/egov.astrobl.ru/files/survey_egov_edemocrasy.pdf) (дата обращения: 17.02.2015).

Результаты исследования общественного мнения в отношении развития механизмов Электронного правительства и Электронной демократии // Экспертный центр Электронного государства. 2013. URL: [http://wciom.ru/fileadmin/file/reports\\_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf](http://wciom.ru/fileadmin/file/reports_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf) (дата обращения: 13.10.2015).

Рейтинг популярности российских СМИ // Мониторинговое агентство Ex Libris. 2014. URL: <http://www.exlibris.ru/rejting-izdanij/> (дата обращения: 17.02.2015).

Сморгунов Л. В. Сравнительный анализ административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance» // Полис. 2003. № 4. С. 50–58.

Цой Ю., Субботина С., Теслова Е. Россияне не понимают, что такое электронная демократия // Известия. 2013. 27 сент. URL: <http://izvestia.ru/news/557741> (дата обращения: 13.02.2015).

Чузунов А. В. «Электронное правительство»: формирование его правовой базы в России // Вестник ФГУ «Государственная регистрационная палата» при Министерстве юстиции Российской Федерации. Научно-практический журнал. 2009. № 4. С. 34–46.

Электронная реальность // Нормативная и аналитическая информация: информационный ресурс. 2011. URL: <http://giprosvjaz.by/infresource/?q=node/252417> (дата обращения: 20.02.2015).

Электронное правительство: граждане готовы, государство нет // Korusconsulting.ru. 2011. URL: <http://ms.korusconsulting.ru/about/research/labwork-jan-2011/> (дата обращения: 14.02.2015).

Электронные услуги для граждан и бизнеса // Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций. 2014. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/activity/directions/4/> (дата обращения: 24.02.2015).

Definition of E-Government // The World Bank site. URL: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (дата обращения: 14.02.2015).

E-governance services // Transactional e-Governance Development in Armenia. 2014. URL: <http://www.earmeniaproject.am/e-armenia-facts/> (дата обращения: 25.02.15).

McCombs M., Shaw D. The Agenda-Setting Function of Mass-Media // Public Opinion Quarterly. 1972. Vol. 36. P. 176–187.

Misra D. C. Defining e-government: a citizen-centric criteria- based approach // 10th National Conference on e-Governance. 2006. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNPAN/UNPAN025373.pdf> (дата обращения: 2.10.2015).

Salamon L. M. The tools of government. A guide to the new governance. Oxford: Oxford University press, 2002. 669 p.

The case of e-government: experts from the OECD report “The e-government imperative”. URL: <http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>. 2003 (дата обращения: 04.10.2015).

United Nations E-Government Survey 2014 // United Nations Public Administration Country Studies. 2014. URL: <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014> (дата обращения: 16.02.2015).

**Для цитирования:** Гальцина Д. А. СМИ и общественное мнение об электронном правительстве в странах Евразийского экономического союза // Вестник СПбГУ. Серия 9. Филология. Востоковедение. Журналистика. 2016. Вып. 2. С. 149–162. DOI: 10.21638/11701/spbu09.2016.214

## References

*Analiz potrebnostei regionov Kyrgyzstana v IKT i perspektivy razvitiia (otchet po rezul'tatam issledovaniia)* [Analysis of the needs of Kyrgyzstan regions in ICT and prospects of development: Report of the research results]. Bishkek, Soros Foundation — Kyrgyzstan, 2012. Available at: [http://soros.kg/wp-content/uploads/2011/02/Analiz\\_IKT\\_2012.pdf](http://soros.kg/wp-content/uploads/2011/02/Analiz_IKT_2012.pdf). (accessed 18.02.2015). (In Russian)

Bolee 800 000 pol'zovatelei zaregistrovano s nachala goda na portale «elektronnogo pravitel'stva» RK [More 800,000 users registered in the site "E-Government" from the beginning of the year]. *Ofitsial'nyi portal gosudarstvennykh uslug Respubliki Kazakhstan. 2013* [Official site of the government services of Kazakhstan Republic. 2013]. Available at: [http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/press\\_reliz\\_05112013&lang=ru](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/press_reliz_05112013&lang=ru). (accessed 15.02.2015). (In Russian)

Baliukov A. S. Elektronnnoe pravitel'stvo i grazhdanskaia aktivnost' [E-Government and civil activity. Research on demand and offer]. *Vestnik IuUrGU. Seriya: Komp'iuternye tekhnologii, upravlenie, radioelektronika* [Bulletin of the South Ural State University. Series "Computer Technologies, Automatic Control & Radioelectronics"], 2014, vol. 3, pp. 39–46. (In Russian)

Vershinin M. S. Elektronnaia demokratiia: rossiiskie perspektivy [E-Democracy: Russian perspectives]. *Tekhnologii informatsionnogo obshchestva — Internet i sovremennoe obshchestvo: materialy Vserossiiskoi ob"edinennoi konferentsii (Sankt-Peterburg, 20–23 noiabria 2001 g.)* [Technologies of Information Society. Proceedings of the Russian United Conference "Internet and Modern Society" (IMS), St. Petersburg, November 20–23, 2001]. St. Petersburg, St. Petersburg University Press, 2001, pp. 150–152. (In Russian)

Gosuslugi v internete: Naskol'ko rasprostranena praktika pol'zovaniia gosuslugami v internete? [Government services in the Internet: How are government services popular in the Internet?]. *Fond Obshchestvennoe Mnenie* [Public Opinion Foundation], 2013. Available at: <http://fom.ru/SMI-i-internet/10850>. (accessed 13.10.2015). (In Russian)

Grigor'ev P. V. Osnovnye podkhody k poniatiiu «Elektronnogo pravitel'stva» [Main approaches to the concept "E-Government"]. *Ekspertnaia set' po voprosam gosudarstvennogo upravleniia* [Expert network on public administration], 2010. Available at: <http://www.gosbook.ru/node/10181>. (accessed 01.10.2015).

Zharova A. K., Bachilo I. L. Organizatsionno-pravovye instituty grazhdanskogo obshchestva v informatsionnoi srede [Legal institutes of civil society: Current issue of theory and practice]. *Informatsionnoe pravo: aktual'nye problemy teorii i praktiki* [Information law: Current issues of theory and practice]. Ed. by I. L. Bachilo Moscow, Iurait Publ., 2009, pp. 200–229. (In Russian)

Zadorin, I., Burova, Y., Syutkina, A. SMI i massovoe poiticheskoe soznanie: vzaimovlianie i vzaimozavisimost [Mass media and mass political consciousness: Interaction and interdependence]. *Rossiiskoe obshchestvo: stanovlenie demokraticeskikh tsennostei* [Russian society: Formation of democratic values]. Eds M. Makfoll, A. Riabov. Moscow, Gendal'f Publ., 1999, pp. 175–197. (in Russian)

*Elektronnnoe pravitel'stvo: rekomendatsii po vnedreniiu v Rossiiskoi Federatsii* [перевод]. Ed. by V. I. Drozhzhinov, E. Z. Zinder. Moscow, Eko-Trendz Publ., 2004. 352 p.

"Interfaks" vnov' lideruet sredi informagentstv po tsitiruемости v zarubezhnykh i rossiiskikh SMI ["Interfax" is a citation leader among Russian and foreign information agencies]. *Interfax.ru. 2014. 23 January*. Available at: <http://www.interfax.ru/russia/353365>. (accessed 12.02.2015) (In Russian)

Na portale eGov zaregistrovan 3kh-millionnyi pol'zovatel' [The 3,000,000 person registered in the site E-Government]. *Ofitsial'nyi portal gosudarstvennykh uslug Respubliki Kazakhstan. 2014* [Official site of the government services of Kazakhstan Republic. 2014]. Available at: [http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/3mln\\_user&lang=u](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/portalsNews/news/3mln_user&lang=u). (accessed 21.02.2015). (In Russian)

Obshchestvennoe mnenie o razvitiu mekhanizmov elektronnogo pravitel'stva i elektronnnoi demokratii [Public opinion on the mechanisms of development of E-Government and E-Democracy]. *Rezultaty sotsiologicheskogo oprosa VTsIOM i Ekspertnogo tsentra elektronnogo gosudarstva. 2013* [Russian Public Opinion Research Center (VCIOM)], 2013 Available at: [http://egov.astrobl.ru/sites/egov.astrobl.ru/files/survey\\_egov\\_edemocracy.pdf](http://egov.astrobl.ru/sites/egov.astrobl.ru/files/survey_egov_edemocracy.pdf) (accessed 17.02.2015).

Rezultaty issledovaniia obshchestvennogo mneniia v otnoshenii razvitiia mekhanizmov Elektronnogo pravitel'stva i Elektronnnoi demokratii [Research results of the public opinion on mechanisms of development of E-Government and E-Democracy]. *Ekspertnyi tsentr Elektronnogo gosudarstva. 2013* [Russian Public Opinion Research Center (VCIOM): Expert centre of the E-Government], 2013. Available at: [http://wcio.ru/fileadmin/file/reports\\_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf](http://wcio.ru/fileadmin/file/reports_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf) (accessed 13.10.2015). (In Russian)

Reiting populiarnosti rossiiskikh SMI [Rating of Russian mass media]. *Monitoringovoe agentstvo Ex Libris* [Monitoring agency Ex Libris], 2014. Available at: <http://www.exlibris.ru/rejting-izdaniy/> (accessed 17.02.2015). (In Russian)

Smorgunov L. V. Sravnitel'nyi analiz administrativnykh reform: ot novogo gosudarstvennogo menedzhmenta k kontseptsii «governance» [Comparative analysis of administration reforms: From new public management to the concept "governance"]. *Polis*, 2003, vol. 4, pp. 50–58. (In Russian)

Tsoi I., Subbotina S., Teslova E. Rossiiane ne ponimaiut, chto takoe elektronnaia demokratiia [Russians have no idea on what E-Democracy is]. *Izvestiia. 2013. 27 sent.* [Newspaper "Izvestiia" IssueDate: 27.09.2013]. Available at: <http://izvestia.ru/news/557741> (accessed 13.02.2015). (In Russian)

Chugunov A. V. «Elektronnoe pravitel'stvo»: formirovanie ego pravovoi bazy v Rossii [“E-Government”: Forming its legal foundations in Russia]. *Vestnik FBU GRP pri Miniuste Rossii*, 2009, vol. 4, pp. 34–46. (in Russian)

Elektronnaia real'nost' [E-reality]. *Normativnaia i analiticheskaia informatsiia: informatsionnyi resurs* [Normative and analytical information, Information resource], 2011. Available at: <http://giprosvjaz.by/infresource/?q=node/252417> (accessed 20.02.2015). (In Russian)

Elektronnoe pravitel'stvo: grazhdane gotovy, gosudarstvo net: issledovanie «KORUS Konsalting» [перевод]. *De Facto : Elektronnyi biulleten' «KORUS Konsalting»* [De Facto: E-bulletin “KORUS Consulting”], 2011, no. January—February. Available at: [http://korusconsulting.ru/press-center/defacto/janfeb-2011/janfeb-11\\_58.html](http://korusconsulting.ru/press-center/defacto/janfeb-2011/janfeb-11_58.html). (accessed 28.05.2016) (in Russian)

Elektronnye uslugi dlia grazhdan i biznesa [E-services for citizens and business]. *Ofitsial'nyi sait Ministerstva svyazi i massovykh kommunikatsii* [Ministry of Telecom and Mass Communications of the Russian Federation], Available at: <http://minsvyaz.ru/ru/activity/directions/4/> (accessed 24.02.2015). (In Russian)

Definition of E-Government. *The World Bank site*. Available at: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (accessed 14.02.2015).

E-governance services. *Armenia: Transactional e-Governance Development in Armenia*, 2014. Available at: <http://www.earmeniaproject.am/e-armenia-facts/> (accessed 25.02.15).

McCombs M., Shaw D. The Agenda-Setting Function of Mass-Media. *Public Opinion Quarterly*, 1972, vol. 36, pp. 176–187.

Misra D. C. Defining e-government: a citizen-centric criteria- based approach. *10th National Conference on e-Governance*, 2006. Available at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNPAN/UNPAN025373.pdf> (accessed 2.10.2015).

Salamon L. M. *The tools of government. A guide to the new governance*. Oxford, Oxford University press, 2002. 669 p.

*The case of e-government: experts from the OECD report “The e-government imperative”*. Available at: <http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>. 2003 (accessed 04.10.2015).

United Nations E-Government Survey 2014. *United Nations Public Administration Country Studies*, 2014. Available at: <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014> (accessed 16.02.2015).

**For citation:** Galtsina D. A. Media and Public Opinion on E-Government in the Eurasian Economic Union. *Vestnik SPbSU. Series 9. Philology. Asian Studies. Journalism*, 2016, issue 2, pp. 149–162. DOI: 10.21638/11701/spbu09.2016.214

Статья поступила в редакцию 30 марта 2015 г.,  
рекомендована в печать 19 октября 2015 г.

#### Контактная информация:

Гальцина Дарья Александровна — аспирант; [daria.galtsina@gmail.com](mailto:daria.galtsina@gmail.com)

Galtsina Daria A. — Postgraduate; [daria.galtsina@gmail.com](mailto:daria.galtsina@gmail.com)